



Relatório de Gestão & Sustentabilidade

2021

Relatório de Gestão e Sustentabilidade

// Gestão 2021 //

A Diretoria da Unimed Francisco Beltrão tem como principal propósito manter a Cooperativa no caminho delineado desde a sua fundação em 1989, sempre priorizando os princípios do cooperativismo e consolidando os valores preconizados na Missão e Visão da nossa Unimed.

O relatório de Gestão e Sustentabilidade apresenta e torna público os resultados obtidos em 2021 e também agradece todos os esforços dos médicos cooperados, colaboradores, empresas parceiras a confiança em nós depositadas pelos nossos beneficiários e comunidade em geral.

Este relatório foi dividido em três partes, onde:

- **A Unimed:** onde consta as palavras da Diretoria, apresenta a Diretoria Executiva e os Conselhos e a Nossa Essência;
- **Nossos Resultados:** apresenta as realizações e os desafios do período, números da Unimed Francisco Beltrão e o desempenho econômico;
- **Nosso Cuidado:** apresenta os programas gerenciados pela Atenção à Saúde, a responsabilidade social e ambiental e os produtos e serviços comercializados pela nossa Unimed;





A Unimed



// Diretoria Executiva - Exercício 2021/2024



**Dra. Wemilda Marta
Fregonese Feltrin**
Diretora Presidente



Dr. Márcio Pedro Martins
Diretor Administrativo -
Financeiro



Dr. André Matioda de Araújo
Diretor de Operações em
Saúde



Conselho de Administração

Dr. Alceu Luiz Opolski
Dr. Edemir João Cavalli
Dr. Fabio Roberto Bora
Dr. Ricardo Martinez Belentani
Dra. Carla Bandeira
Dra. Mary Angela Sabadin



Conselho Fiscal Exercício 2024/2025

Titulares

Dra. Cristina Sato Goya
Dra. Alessandra Toscano de Brito Dassoler
Dr. Roberto Melo de Souza Filho

Suplentes

Dr. Nilso Francisco Baldo
Dr. Fabricio Pasin
Dr. Panait Kosmo Nicolaou

Conselho Técnico Societário Titulares

Dr. Carlos Tschiedel Farias
Dr. Fabio Eduardo Nunes Vieira

Suplentes

Dra. Eliana Favero
Dra. Joana Perotta Titon
Dr. Daniel Rech





Missão

Promover a prevenção,
cuidar da saúde e
proporcionar o bem-estar



Visão

Ser reconhecida pela
excelência em soluções
em saúde



Valores

Valorização do cooperado;
Princípios cooperativistas;
Atenção às pessoas; Ética e
transparência; Profissionalismo;
Sustentabilidade.



Política da Qualidade

Promover o desenvolvimento, a
segurança, a satisfação das partes
interessadas, através do
comprometimento com a melhoria
contínua dos processos.

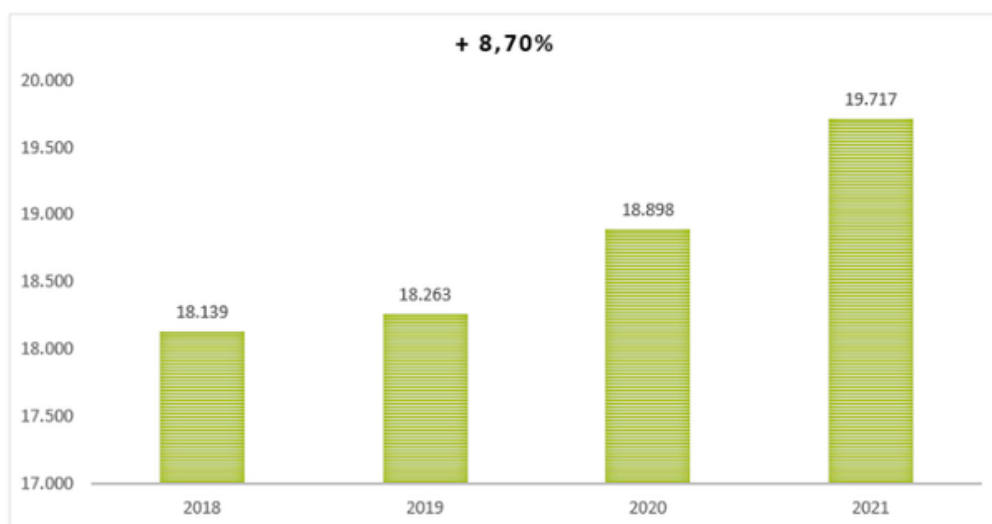




Nossos resultados



Evolução dos beneficiários da Unimed Francisco Beltrão 2018 a 2021

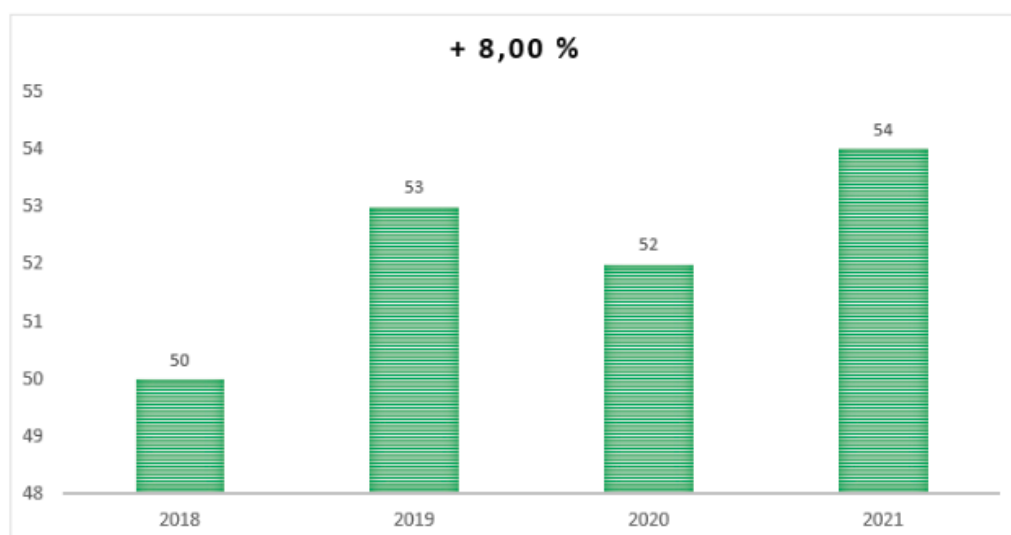


Superamos a meta de crescimento de nossa carteira de beneficiários para 2021, que era de 3,80%.

E para 2022, definimos uma meta de 4,10%.

**Varição
2020 - 2021
4,33%**

Evolução de Colaboradores Unimed Francisco Beltrão 2018 a 2021



**Varição
2020 - 2021
3,85%**

Perfil colaboradores	2021	%
Menores de 18 anos	2	3,70%
De 19 a 35 anos	37	68,52%
De 36 a 60 anos	13	24,08%
Maiores de 61 anos	2	3,70%

Escolaridade	2021	%
Pós-Graduação	18	33,33%
Superior Completo	13	24,08%
Superior Incompleto	11	20,38%
Ensino Médio	7	12,96%
Ensino Médio Incompleto	3	5,55%
Primeiro Grau	2	3,70%

Nossa Rede Credenciada



**139 médicos
cooperados**



9 hospitais



103 clínicas



41 laboratórios



Capacitações e Desenvolvimento



Treinamento "Programa de Liderança" - abril 2021

Em 2021 foram realizados vários treinamentos, visando o desenvolvimento e capacitação dos colaboradores da cooperativa, em um ano de adaptações, tivemos que mudar do presencial para o online, mas isso não nos impediu de crescer, ao contrário, obtivemos ótimos resultados.

- Etiqueta Profissional
- Produtividade e Qualidade no Trabalho
- Programa de Liderança
- Atendimento Humanizado
- PNL em Vendas
- Inteligência Emocional
- Treinamento de Equipes



Treinamento "Atendimento Humanizado" - maio 2021



Realizações e Desafios



Reestruturação da equipe de TI - Tecnologia da Informação

No ano de 2021 foi realizada a reestruturação da equipe de Tecnologia da Informação, hoje contamos com uma equipe adequada para atender as necessidades da cooperativa. A equipe é composta por um analista de dados, uma analista de TI e um assistente de TI, possibilitando melhor organização das atividades para evoluir o nível de informações da empresa com a utilização de tecnologias para automatização e organização de processos. A equipe é responsável pela infraestrutura, sistemas de gestão, sistemas de informações e suporte aos usuários. Esta reestruturação possibilitou direcionar ações para ampliar a utilização e desenvolvimento na ferramenta de visualização de informações Qlik Sense, que é uma plataforma para criar e visualizar informações de forma rápida e eficaz.



Inteligência de Informações

Com a reestruturação da equipe de TI, foram desenvolvidas diversas ações pela área de Tecnologia da Informação com a ampliação da utilização da ferramenta de visualização de informações no Qlik Sense.

O Qlik Sense é uma plataforma para criar e visualizar informações de forma fácil, rápida e segura, com foco em 1) Automatizar tarefas, 2) Facilitar o acesso à informações e 3) Disseminar novas tecnologia no acesso aos dados, sempre focando nas necessidades das áreas.

Entre as principais ações já realizadas estão:

- Desenvolvimento de Painel na ferramenta Qlik Sense pelo setor de Gestão de Pessoas em conjunto com a T.I. para automatizar as rotinas do setor de Departamento Pessoal e Gestão de Pessoas;
- Desenvolvimento de um painel no Qlik Sense pelo setor Financeiro, em conjunto com a T.I para automatizar o Processo de Contas a Pagar;
- Desenvolvimento do Painel Inadimplência, que possibilitou melhorar a visualização das rotinas das contas a receber, índice de inadimplência e organização das ações de cobranças;
- Atenção à Saúde: Perfil utilização Beneficiários, através do desenvolvimento de uma nova Ficha Médica dos beneficiários em forma de linha do tempo, possibilitando uma análise de forma detalhada de beneficiários com possíveis doenças;
- Desenvolvimento do Painel Contas a Pagar, permitindo novo formato de execução das rotinas com acesso e visualização de informações de forma mais rápida e prática.

Além das ações acima citadas foram desenvolvidas diversas melhorias através da utilização desta ferramenta, a qual apresenta um grande potencial para melhorias em todas as áreas da cooperativa.





Realizações e Desafios



Análise de viabilidade do sistema UP-Flux

Foi realizada a análise de viabilidade técnica e financeira do sistema Up-Flux, tendo como proposta central a automatização dos processos e maximização de produtividade das rotinas da Auditoria Médica através da ferramenta. Após análise realizada, considerando o custo e benefícios do investimento, foi concluído pela não implementação, concluímos não apresentar viabilidade no momento, pois visualizamos que algumas melhorias devem ser implementadas no sistema de gestão Biomeek.net.



Desenvolvimento Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI)

No ano de 2021 foi desenvolvido e documentado o PDTI - Plano Diretor de Tecnologia da Informação, plano aonde são detalhados os processos de gestão dos recursos de Tecnologia da Informação para atender às necessidades da organização e para auxiliar na tomada de decisões. O PDTI detalha informações como a equipe de TI, Política de Segurança, Política de Backup, detalha os serviços essenciais e seu grau de criticidade, riscos expostos, estratégias de contingências, sistemas e infraestrutura utilizadas para Unimed Francisco Beltrão.



Novo Site Singular

Devido a nova plataforma utilizada, foi implantado o novo Portal Corporativo estruturado em um ambiente mais flexível e moderno aonde é possível customizar e adaptar o site de acordo com as necessidades da singular.



Implantação do Sistema para envio eletrônico de arquivos XML de produção (WSD TISS)

Implantação do WSD TISS, sistema com acesso restrito através do Portal Unimed para os prestadores de serviços enviarem os arquivos para faturamento de contas, geração de protocolos de transmissão e acompanhamento do envio do lote de produção à Unimed, de acordo com a estrutura do padrão TISS determinado pela ANS - Agência Nacional de Saúde Suplemente.



Realizações e Desafios



Adequação de acessos colaboradores - LGPD e RN452

Foi realizada a revisão e adequação dos acessos dos colaboradores aos sistemas de informação por perfil de acesso, para atender a Lei Geral de Proteção de Dados e RN452 - Resolução Normativa da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar).



Implantação Biomeek.net - Contas Médicas e Reembolsos

Foi realizada a implantação do sistema de gestão no Biomeek.net dos módulos Contas Médicas (importações de arquivos de produção dos prestadores locais, processamento e auditoria de contas locais e de intercâmbio) e do módulo de Reembolso (inclusão e processamento de reembolsos). O sistema Biomeek.Net é a nova versão do sistema de Gestão utilizado pelas Unimed's do Paraná, o qual está substituindo o atual sistema Biomeek.



Migração do sistema WhatsApp Corporativo

A ferramenta do WhatsApp está sendo um canal de atendimento cada vez mais acessando pelos clientes, em 2021 foi realizada a migração para a nova versão do WhatsApp corporativo, para a API do Facebook, onde agora contamos com diversos novos recursos disponibilizados, tais como: agentes ilimitados para atendimento, mensagens padronizadas, mensagens de respostas rápidas, sistema de pesquisa de satisfação dos atendimentos, pesquisas por palavra chaves, entre outras.



Implantação Líbero Saúde e Tele consulta

Implantação do Líbero Saúde, integrado com o sistema de gestão Biomeek.net em substituição a ferramenta MAS - Mais Atenção à Saúde, para o gerenciamento e monitoramento dos beneficiários participantes dos programas de Atenção à Saúde (gerenciamento de casos e doenças crônicas). Também foi realizada a implantação das funcionalidades necessárias para as realizações das tele consultas, para atendimento aos beneficiários com sintomas e dúvidas da COVID-19.



Home Query

Foi disponibilizado aos colaboradores a ferramenta Home Query, utilizada para facilitar alguns processos operacionais, através da execução de scripts SQL no banco de dados, possibilitando consultas rápidas para acesso a dados consolidados do sistema de gestão, como por exemplo, consulta de preço de procedimento, consulta de transações, lista de Unimed's, área de atuação, geração de etiquetas, entre outras.





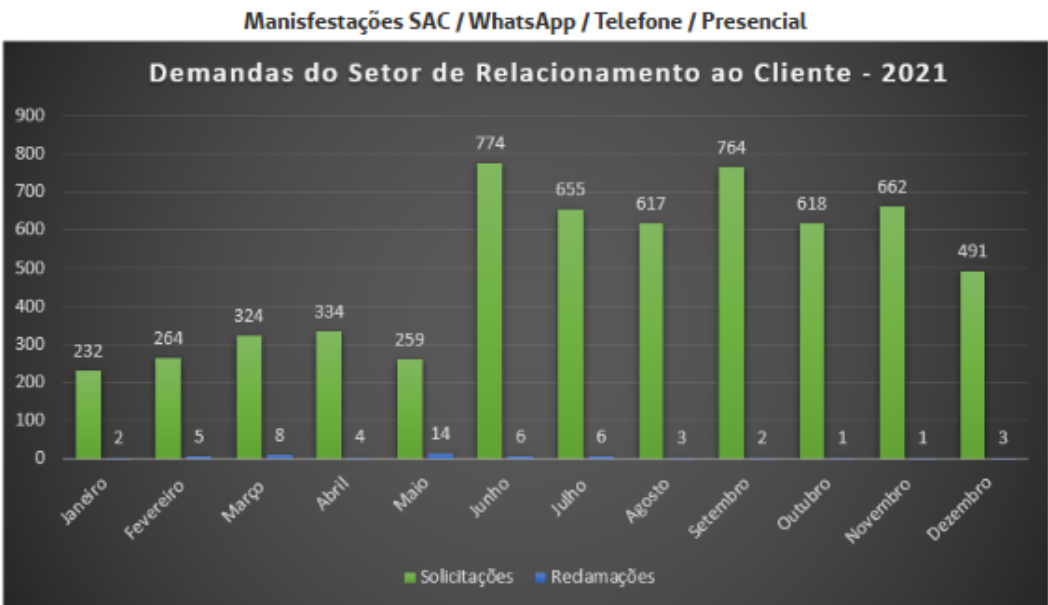
Realizações e Desafios

Relacionamento ao cliente

Foram iniciadas diversas ações para melhoria, através da revisão dos processos e das rotinas que impactam no atendimento aos clientes, tendo como objetivo gerar uma experiência mais positiva para os clientes da Unimed. Inicialmente realizamos uma avaliação para identificar pontos de melhoria e com o levantamento de informações já conseguimos reduzir o tempo médio de atendimento presencial e nos canais virtuais, trazendo mais agilidade no atendimento das necessidades dos clientes.

Entre as principais mudanças já realizadas foram a adequação no fluxo de atendimento telefônico, a padronização das mensagens nos canais de atendimento virtual, adequações nas ferramentas de atendimento e também foram realizados treinamentos e orientação aos colaboradores sobre o Atendimento do Cliente.

Buscando alinhamento e maior agilidade nas demandas, em junho/2021 foi implantado a Coordenação do Setor de Atendimento, com o objetivo de acompanhamento constante e apoio a equipe nos atendimentos realizados aos clientes. Com a implantação desta coordenação foram desenvolvidas diversas atividades, como na reorganização das tarefas do setor, revisão de processos e levantamento de necessidades, desenvolvimento de um plano com diversas ações de melhorias, redefinição de responsabilidades no setor, reorganização do fluxo de trabalho de acordo com a demanda, gerando melhoria de produtividade e também treinamentos aos colaboradores do setor.





Gestão Estratégica - Planejamento Estratégico

Em 2021 foi realizado a revisão do Planejamento Estratégico e definidas as ações para o período de 2021-2025, sendo apresentado ao Conselho de Administração em janeiro/2021. Já após a aprovação do Planejamento, foram iniciados o desenvolvimento dos planos de ações em todas as áreas envolvidas, sendo realizadas reuniões mensais de acompanhamento com a Diretoria e Gestores.

O Ano de 2021 foi de constantes mudanças e adaptações, um ano aonde a cooperativa desenvolveu muitas ações para enfrentar a pandemia Covid-19, buscando minimizar os impactos aos seus beneficiários e para a organização, tendo implantado o atendimento de Tele Consultas aos beneficiários, oferecendo todo o suporte necessário num momento muito delicado para a saúde da população. Também foram desenvolvidas ações para atender a LDPD - Lei Geral de Proteção de Dados, lei brasileira que busca regulamentar o tratamento de dados pessoais por aqueles que captam informações sensíveis sobre os indivíduos, buscando conformidade com a regulamentação.

Foram realizadas importantes ações de reestruturação de algumas áreas da Unimed, como no setor de atendimento, buscando melhoria na experiência do cliente, no setor de Qualidade para atendimento das exigências do órgão regulador ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) para manutenção e conquista da certificação de qualidade. O Setor de Tecnologia da Informação passou por importante mudança estrutural para adequar os serviços às necessidades da Cooperativa, para se manter em crescimento e competitiva. Diversas outras ações foram realizadas e estão sendo planejadas para que a Unimed Francisco Beltrão se mantenha em destaque como operadora eficiente no atendimento do seu público e com crescentes resultados econômico-financeiro.



Ações e Metas para 2022 – Tecnologia da Informação



Implantar novos módulos do Biomeek.net

Implantação dos módulos de liberação, o Projeto Pessoa (cadastro) e o módulo de pagamento a fornecedores.



Ampliar a utilização da ferramenta Qlik Sense

Visando a automatização de rotinas, melhoria nas conferências de processo e organização das informações, a ampliação da utilização da ferramenta é de suma importância para a melhoria dos processos internos da cooperativa.



Implantar Plataforma de Treinamento para os colaboradores:

Visando atender demandas pontuais de treinamentos, será disponibilizada uma plataforma aonde serão inseridos cursos que as áreas necessitem e palestras para contribuir com o desenvolvimento profissional dos colaboradores.



Realização de palestras para orientações sobre Segurança da Informação

Visando cumprir as regras da LGPD e RN452, serão realizadas palestras para orientar e reforçar práticas importantes sobre a segurança da informação na cooperativa.





Nossos Produtos e Serviços

Número do Registro	Nome Comercial do Plano	Tipo de Contratação	Abrangência
400098986	Plano Coletivo Empresarial Ambulatorial com co-participação	Coletivo empresarial	Nacional
450152047	Plano Coletivo Empresarial Ambulatorial em custo operacional	Coletivo empresarial	Nacional
416287991	Plano Coletivo Empresarial Estadual com co-participação	Coletivo empresarial	Estadual
400093985	Plano Coletivo Empresarial Estadual com co-participação	Coletivo empresarial	Estadual
465034114	PLANO COLETIVO EMPRESARIAL GRUPO ESTADOS CO-PART APTO	Coletivo empresarial	Grupo de estados
465033116	PLANO COLETIVO EMPRESARIAL GRUPO ESTADOS CO-PART ENF	Coletivo empresarial	Grupo de estados
437054026	Plano Coletivo Empresarial local com co-participação	Coletivo empresarial	Grupo de municípios
437055024	Plano Coletivo Empresarial local com co-participação	Coletivo empresarial	Grupo de municípios
400101980	Plano Coletivo Empresarial Nacional com co-participação	Coletivo empresarial	Nacional
416290991	Plano Coletivo por Adesão em Custo Operacional	Coletivo por adesão	Nacional
461439109	Plano Coletivo por Adesão Estadual com Co-participação	Coletivo por adesão	Estadual
461435106	Plano Coletivo por Adesão Estadual com Co-participação	Coletivo por adesão	Estadual
459215088	Plano Coletivo por Adesão Grupo de Estados c/co-participação	Coletivo por adesão	Grupo de estados
459216086	Plano Coletivo por Adesão Grupo de Estados c/co-participação	Coletivo por adesão	Grupo de estados
461434108	Plano Coletivo Por Adesão Nacional com Co-participação	Coletivo por adesão	Nacional
474869157	INDIVIDUAL E/OU FAMILIAR COM COPARTICIPAÇÃO GR. EST. ENFERM	Individual ou familiar	Grupo de estados
474870151	INDIVIDUAL E/OU FAMILIAR COM COPARTICIPAÇÃO GR. EST. APART	Individual ou familiar	Grupo de estados
483939191	INDIVIDUAL E/OU FAMILIAR COM COPARTICIPAÇÃO LOCAL APART	Individual ou familiar	Grupo de municípios
483938192	INDIVIDUAL E/OU FAMILIAR COM COPARTICIPAÇÃO LOCAL ENFERM	Individual ou familiar	Grupo de municípios

Definição dos tipos de produtos comercializados pela Unimed Francisco Beltrão:

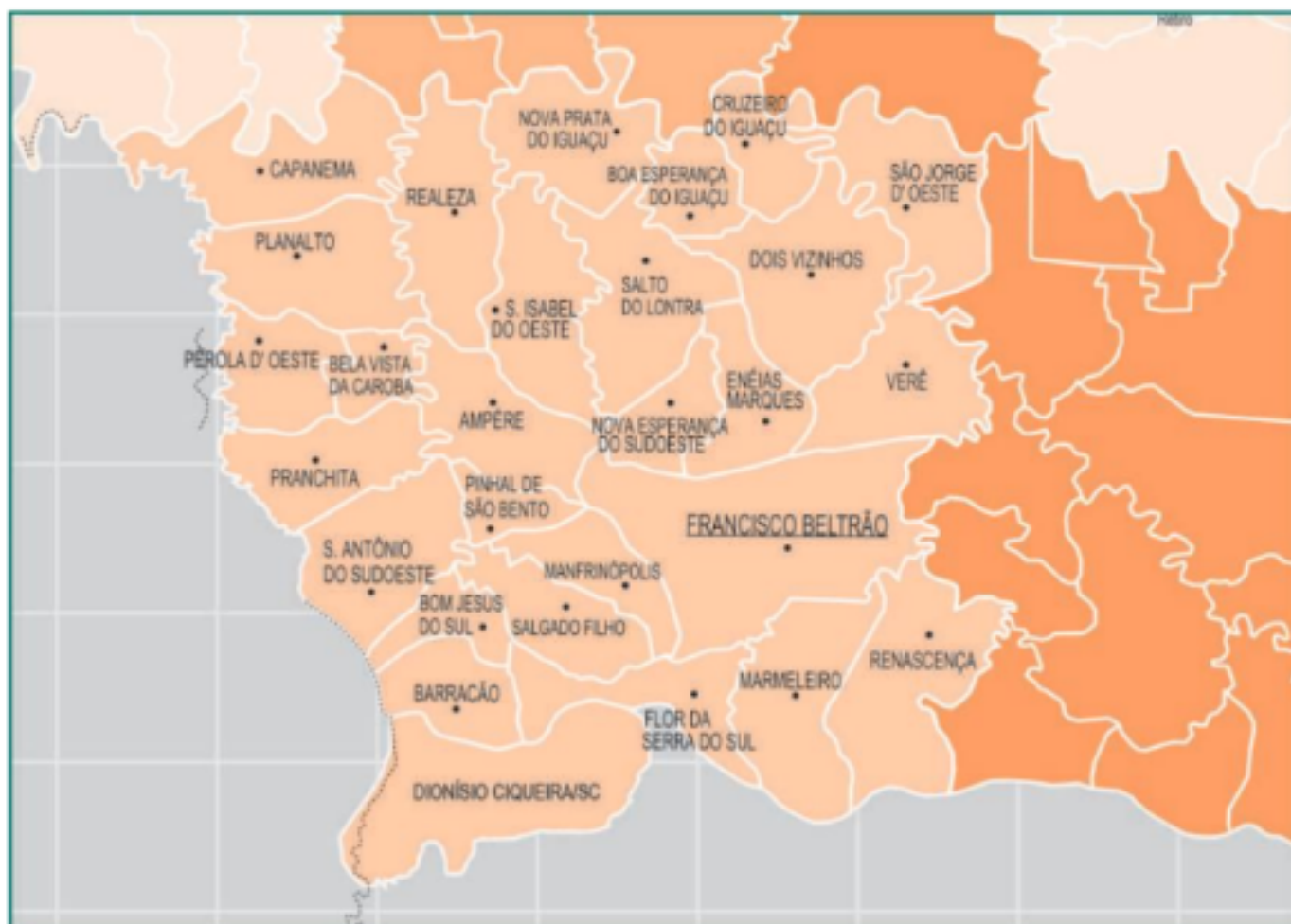
- **Plano Individual/familiar:** Plano privado de assistência à saúde individual ou familiar é aquele que oferece cobertura para a livre adesão de beneficiários, pessoas naturais, com ou sem grupo familiar.
- **Plano Coletivo por Adesão:** Planos com contratação coletiva por adesão são aqueles que o beneficiário ingressa no plano de saúde contratado por uma associação profissional legalmente constituída, conselhos profissionais e entidades de classe, nos quais seja necessário o registro para o exercício da profissão, sindicatos ou entidades semelhantes.
- **Plano Coletivo Empresarial:** Planos com contratação coletiva empresarial são aqueles contratados por uma Pessoa Jurídica (empresa ou órgão público) e que possibilitam que seus funcionários ou empregados participem do plano.



Nosso Cuidado



Área de Atuação da Unimed Francisco Beltrão:



Nossa área de atuação abrange 27 municípios do Sudoeste do Paraná e um município de Santa Catarina.



Programas gerenciados pela Atenção à Saúde



Tele consulta Covid-19

Em março 2021 foi implantado o serviço de tele consulta para atendimento de beneficiários com sintomas de Covid-19 ou casos confirmados com sintomas leves. O serviço conta com três médicos que atendem aos beneficiários em horários agendados e, se o paciente precisar de atestado, receita de medicamento ou pedido de exames, o médico emite durante o atendimento remoto. O serviço está disponível de segunda a sexta-feira das 8h às 18 horas pelo canal de atendimento WhatsApp 46 3520 5834 na opção tele consulta Covid.



Gerenciamento de Casos

Possui uma equipe de saúde responsável por coordenar, avaliar e monitorar as necessidades e saúde dos beneficiários participantes do programa, com o objetivo de contribuir para que o cliente Unimed possa alcançar melhores resultados na busca por reabilitação através de cuidados.



Gerenciamento de Condições Crônicas

Este programa é destinado aos beneficiários portadores de diabetes méllitus, hipertensão arterial, doenças cardíacas, dislipidemias e doenças respiratórias. Este programa desenvolve ações através de telemonitoramento, incentivando o beneficiário na mudança de hábito de vida, através de ações de educação em saúde, buscando o empoderamento, autocuidado e autonomia de cada beneficiário.



Gerenciamento de Casos Oncológicos

O programa visa proporcionar apoio da equipe multiprofissional com orientações para melhorar a qualidade de vida do paciente oncológico.



Programas gerenciados pela Atenção à Saúde



Gerenciamento da Saúde da Criança

Esse programa visa o acompanhamento integral do processo de desenvolvimento da criança.



Programa de Atenção Personalizada à Saúde (APS)

Foi criado para melhorar e facilitar o acesso, continuidade do cuidado, coordenação do cuidado e integralidade. Na APS o médico de família atuará como gestor da sua saúde.



Programa de Gerenciamento de Atendimento Domiciliar (SAD)

É um programa que envolve ações de promoção à saúde, prevenção, tratamento de doenças e reabilitação desenvolvidas no domicílio dos pacientes, respeitando as complexidades do caso e avaliação da Operadora e do médico assistente.



Programa Bem Gestar

O grupo de gestantes possibilita o intercâmbio de experiências e conhecimentos, por isso é considerado a melhor forma de promover a compreensão do processo de gestação. Devido o alto índice de cesariana o grupo vem para proporcionar o esclarecimento e subsídios teóricos para a mãe/pai na escolha do tipo de parto, considerando os riscos de um parto cirúrgico sem indicação, bem como as vantagens do parto normal.



Programa de Gerenciamento de Fator de Risco

Tem objetivo de induzir o cliente à mudança, trazendo e descrevendo métodos de educação em saúde, desenhando e coordenando melhorias no estilo de vida de cada beneficiário de forma adequada em função do autocuidado.





Projeto “Eu Ajudo na Lata” entrega dos recipientes para coleta de lacres



Projeto “Eu Ajudo na Lata” coleta de lacres em parceiros

Projeto Eu Ajudo na Lata

O projeto “Eu ajudo na lata” visa promover acessibilidade e sustentabilidade de uma forma simples, apenas recolhendo lacres de latinhas de alumínio, e entregando nos pontos de arrecadação da Unimed, para colaborar com a acessibilidade das pessoas que possuem deficiência. O objetivo é arrecadar lacres de latas de alumínio, e o valor adquirido com a venda, é revertido em itens que facilitam a locomoção, como por exemplo cadeira de rodas; Estes itens são destinados a uma ou mais instituições beneficentes. No período de 2020 a 2021, contamos com a colaboração de 11 parceiros, entre escolas municipais, associações empresariais e instituições da região, além dos cooperados, colaboradores e beneficiários. Foram arrecadados 215,8 quilos de lacres de alumínio, viabilizando a doação de 2 cadeiras de rodas e um par de muletas para duas instituições beneficiadas de Francisco Beltrão e Região.



Dia do Voluntariado

Em 04 de dezembro, desenvolvemos na praça central do município, uma ação voluntária em comemoração ao dia do voluntário, mais de 60 pessoas foram atendidas, com aferição de pressão, teste de glicemia, cálculo de IMC e esclarecimento de dúvidas.



Ação voluntária na praça central

Unimed 
Francisco Beltrão

ANS - nº336858

SAC 0800 041 4554 Deficientes auditivos 0800 642 2009
Ouvidoria www.unimed.coop.br/franciscobeltrao